

Enquête de satisfaction sur les services 2018 – synthèse

Au printemps 2018, le Bureau qualité a été chargé de piloter une enquête de satisfaction portant sur les services centraux ainsi que les administrations des Facultés (décanats, conseils aux études, secrétariats). L'enquête a pris la forme d'un questionnaire *Qualtrics* envoyé par e-mail à l'ensemble des membres de la communauté universitaire. Le questionnaire a été ouvert du 31 mai au 19 juin.

Trois objectifs étaient visés par l'enquête : le premier objectif était d'évaluer le niveau de satisfaction des utilisatrices et des utilisateurs des services ; le second objectif était d'offrir une aide au 'pilote' des services centraux par les chef-fe-s de service, qui ont eu la possibilité de formuler des questions spécifiques en fonction de leurs besoins ; le troisième objectif était de répondre aux exigences de l'Agence suisse d'accréditation et d'assurance qualité en matière d'accréditation institutionnelle, qui écrit que « l'évaluation des activités d'enseignement, de recherche et de prestations de services implique l'évaluation des services qui les soutiennent » ([Documentation sur l'accréditation institutionnelle](#), p.40).

Le présent document décrit le profil des personnes ayant répondu au questionnaire. Il présente une synthèse de l'appréciation des prestations services centraux et des administrations des Facultés par les sondé-e-s. Il se clôt sur des explications quant à la manière dont les résultats seront exploités.

Profil des personnes sondées

L'enquête a été envoyée à l'ensemble de la communauté universitaire, soit 5'007 personnes¹.

1. Nombre d'invitations envoyées

Etudiant-e-s	3'461 (69%)
Membres du corps intermédiaire	1'067 (21%)
Membres du corps professoral	154 (3%)
Personnel administratif, technique et de bibliothèque	325 (7%)
-	-
Total	5'007

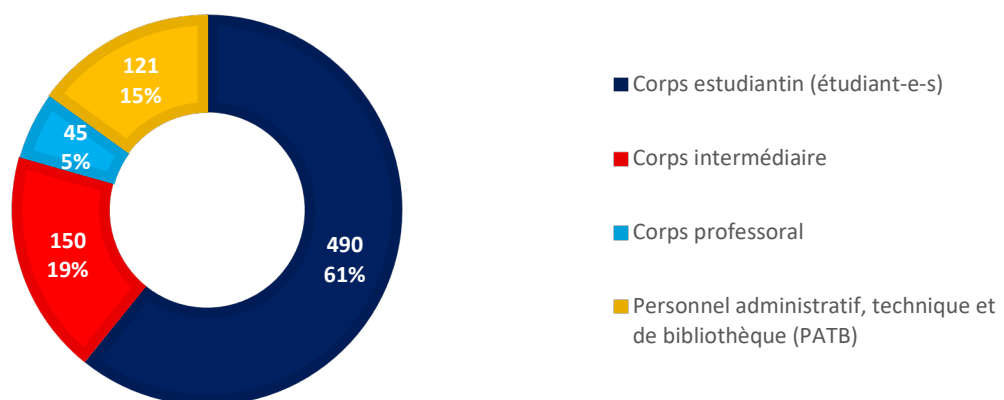
FLSH	2'090 (42%)
FS	1'197 (24%)
FD	850 (17%)
FSE	685 (14%)
DC	185 (4%)
Total	5'007

¹ Le questionnaire a été envoyé aux étudiant-e-s présent-e-s, en congé et en mobilité OUT. Il n'a pas été envoyé aux étudiant-e-s en mobilité IN. Il a été envoyé aux membres du corps professoral actuellement en fonction mais pas aux professeur-e-s émérites.

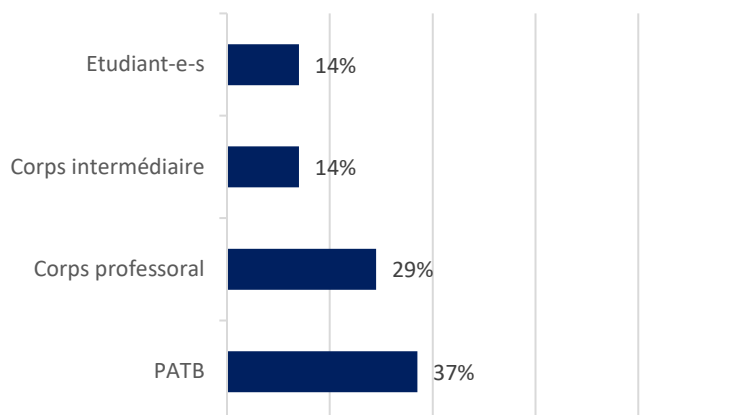
806 personnes ont répondu à l'enquête, soit 16% de la population visée. Ce faible score a probablement deux origines. Premièrement, l'enquête a été envoyée à la fin de la dernière semaine de cours. Il s'agit d'une période chargée, lors de laquelle étudiant-e-s et membres du personnel sont pour la plupart occupé-e-s à préparer les examens. Deuxièmement, l'enquête a été envoyée à peine plus d'un mois après une autre enquête pilotée par le Bureau qualité, portant sur la perception de la qualité à l'Université de Neuchâtel. Le rapprochement entre ces deux enquêtes a pu nuire au taux de réponse de la seconde. A l'avenir, il est prévu que les enquêtes succédant à cette première édition soient envoyées au début du semestre de printemps, qui est une période moins chargée, afin d'obtenir un meilleur taux de réponse.

Les membres du corps étudiantin sont dans l'absolu bien plus nombreux que les membres des autres corps à avoir répondu au questionnaire (*graphique 2*). Néanmoins, toutes proportions gardées, le plus haut taux de réponse est celui des membres du personnel administratif, technique et de bibliothèque (PATB). Les membres du corps professoral ont également été nombreuses et nombreux à répondre, alors que les taux sont plus faibles pour les membres des corps étudiantin et intermédiaire (*graphique 3*).

2. Répartition des réponses par corps

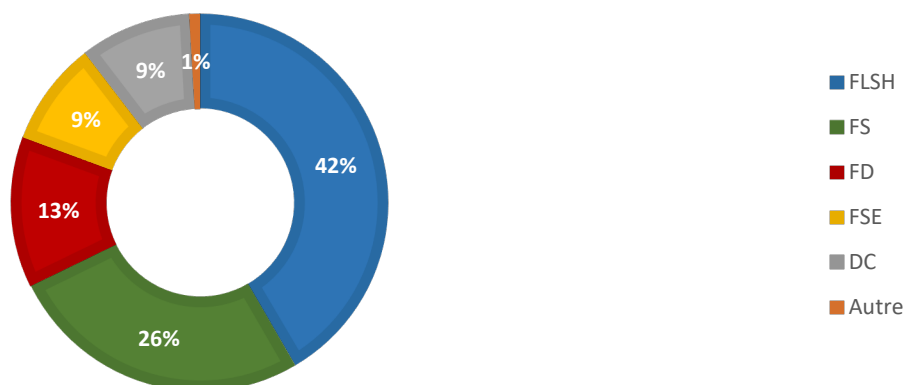


3. Pourcentage de répondant-e-s par statut



La répartition des personnes sondées correspond globalement à la répartition des étudiant-e-s et des membres du personnel en fonction des facultés (*graphique 4, cf. tableau 1 pour voir la répartition de la population invitée à remplir le sondage en fonction de l'ancrage institutionnel*). La FS et le DC sont légèrement surreprésentés (respectivement + 2% et +5%), la FLSH est bien représentée, la FD et la FSE sont légèrement sous-représentées (- 5%)².

4. Répartition des réponses selon l'ancrage institutionnel



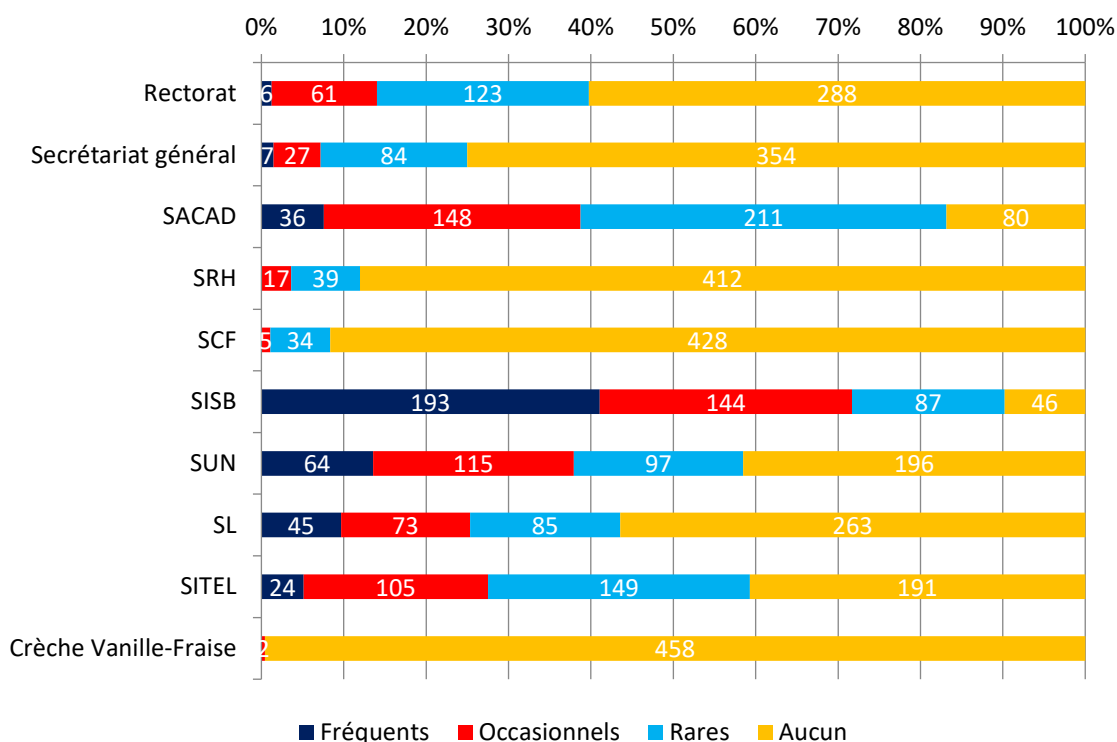
Fréquence des contacts avec les services

Dans l'ensemble, les services avec lesquels le plus grand nombre de sondé-e-s entretiennent des contacts sont le Service information scientifique et bibliothèques, le SITEL, le Service académique et le Service logistique. La fréquence des contacts varie néanmoins grandement en fonction du corps et de l'ancrage institutionnel :

- 1) Les étudiant-e-s sont en contact régulier avec le Service académique, le Service information scientifique et bibliothèques ainsi qu'avec les entités administratives de la faculté dans laquelle ils suivent la plupart de leurs cours ;
- 2) Les membres du corps intermédiaire sont en contact régulier surtout avec le SITEL et le Service information scientifique et bibliothèques ; les membres du corps professoral ont en plus des contacts réguliers avec le Service des ressources humaines et le Service de la comptabilité et des finances. Les membres des corps intermédiaire et professoral entretiennent également des contacts réguliers avec les entités administratives de leur faculté ;
- 3) Les membres du PATB entretiennent principalement des contacts réguliers avec le SITEL, le Service des ressources humaines, le Service logistique et le Service de la comptabilité et des finances. Dans une moindre mesure, ils entretiennent des contacts réguliers avec le Rectorat, le Secrétariat général, le Service académique et les entités administratives des facultés.

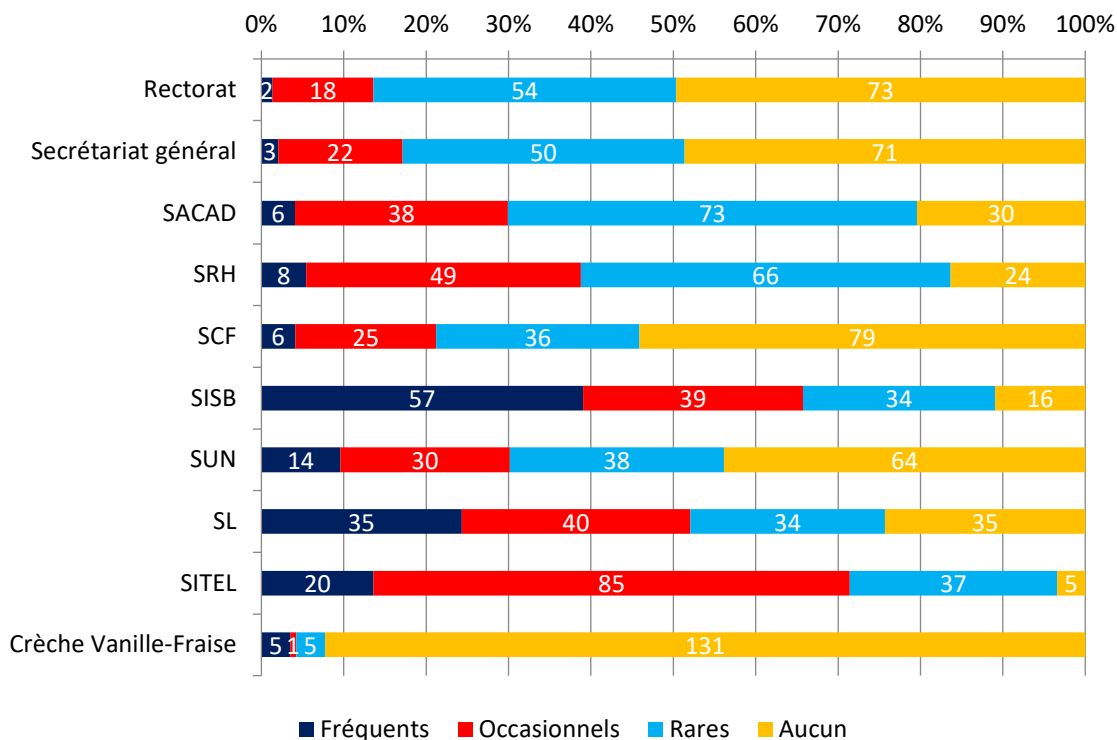
² Les personnes ayant choisi la catégorie 'Autre' suivent des enseignements ou travaillent dans plusieurs facultés.

5. Fréquence des contacts, corps étudiantin

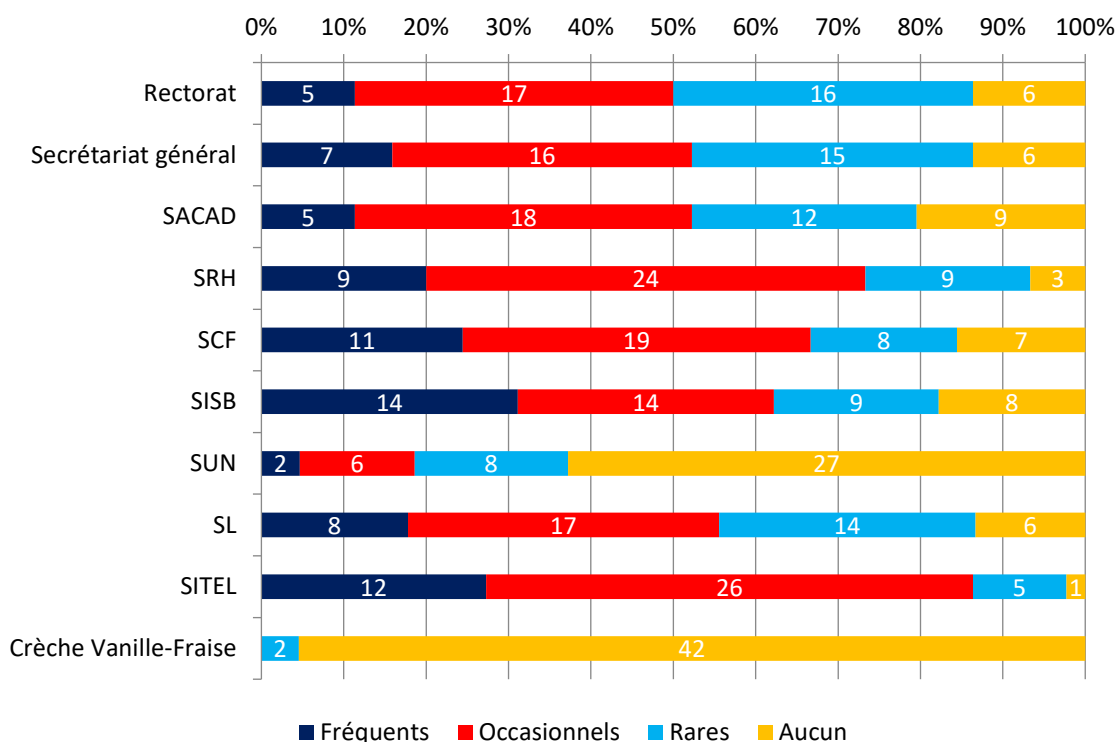


SACAD = Service académique, SRH = Service des ressources humaines, SCF = Service de la comptabilité et des finances, SISB = Service information scientifique et bibliothèques, SUN = Service des sports, SL = Service logistique, SITEL = Service informatique et télématique.

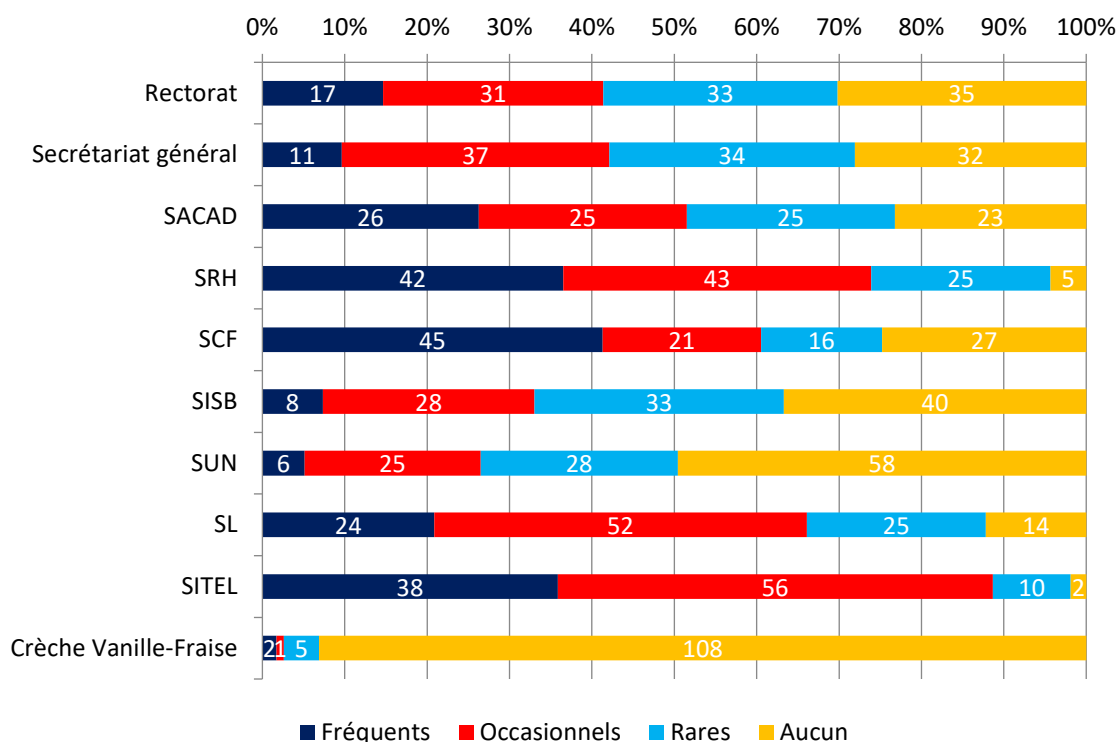
6. Fréquence des contacts, corps intermédiaire



7. Fréquence des contacts, corps professoral

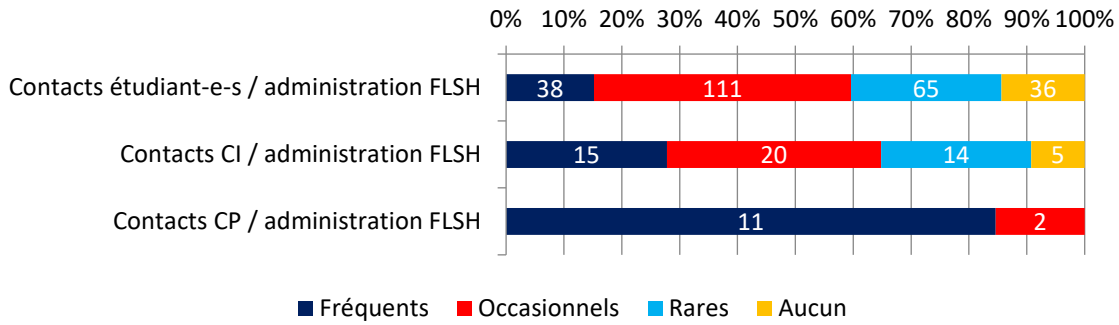


8. Fréquence des contacts, PATB

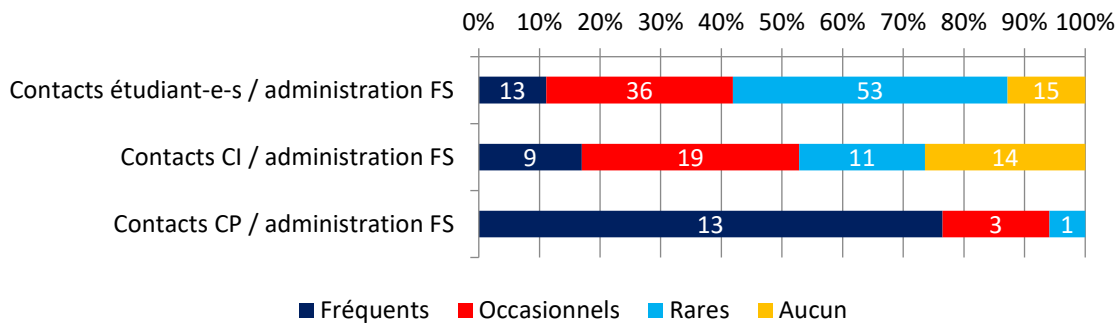


Note: le personnel du domaine central ne pouvait pas s'exprimer sur les contacts avec son propre service.

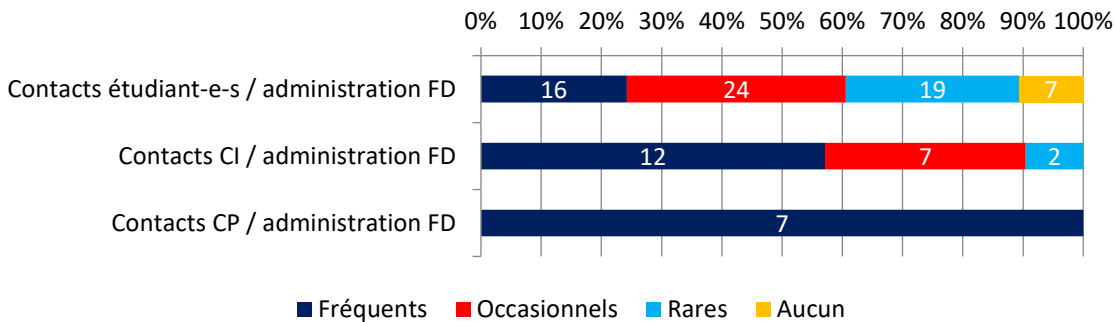
9. Fréquence des contacts, ancrage FLSH



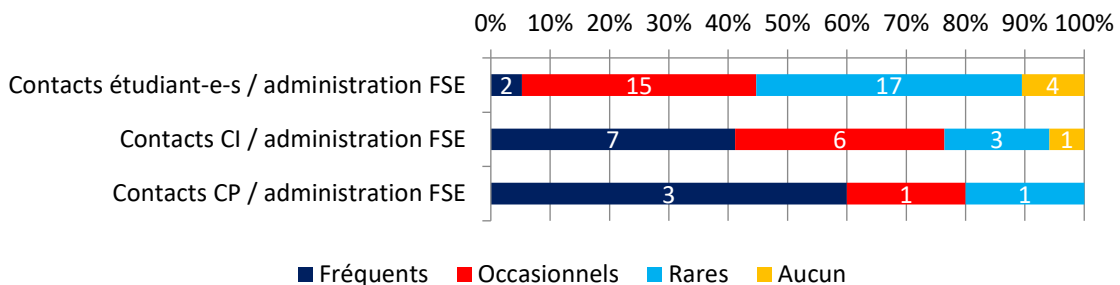
10. Fréquence des contacts, ancrage FS



11. Fréquence des contacts, ancrage FD



12. Fréquence des contacts, ancrage FSE

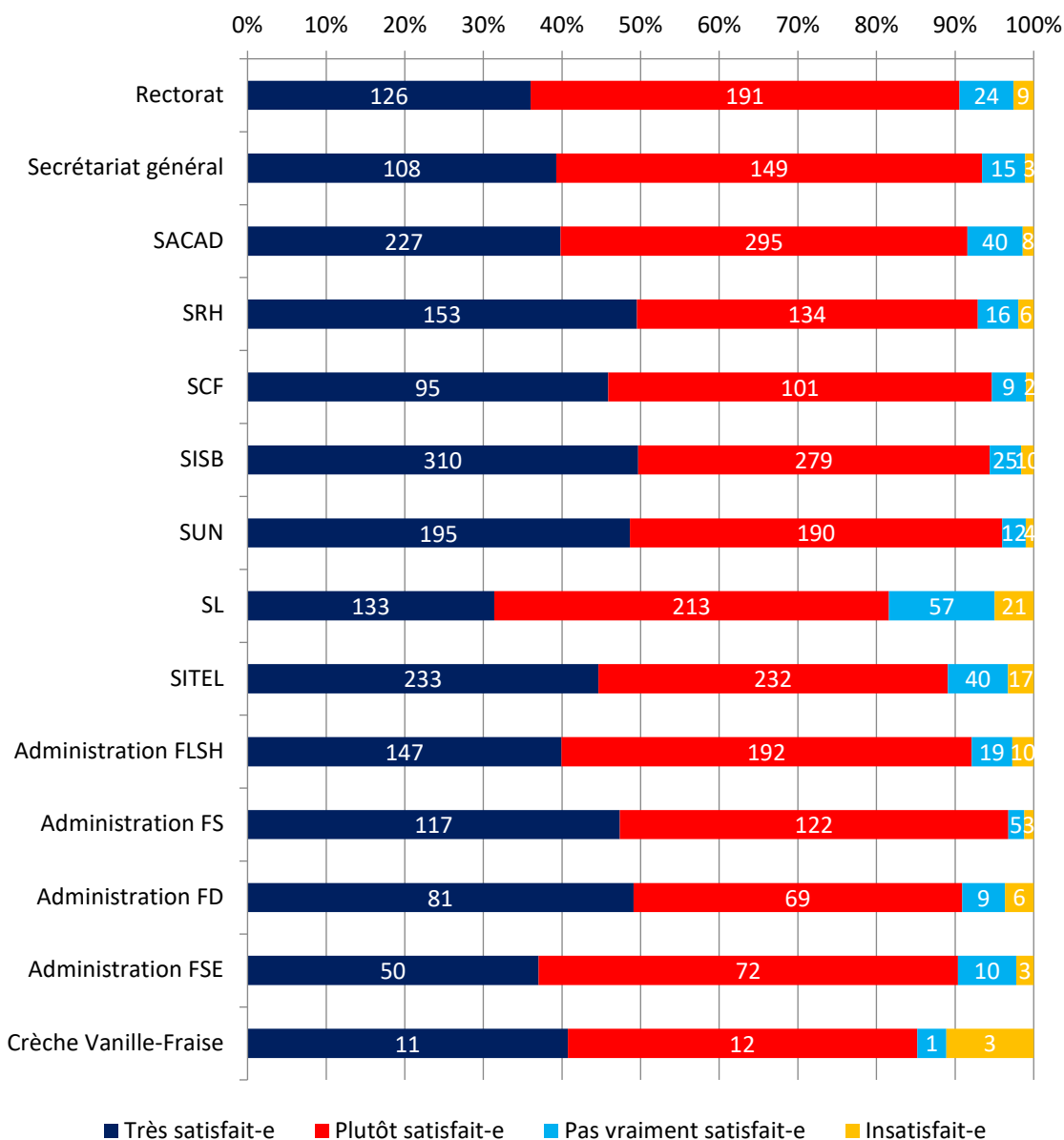


Note : Les membres du PATB facultaire ne pouvaient pas s'exprimer sur les contacts avec l'administration de leur propre faculté.

Satisfaction des contacts avec les services

Quel que soit le service, plus de 30% des sondé-e-s se déclarent très satisfait-e-s, et plus de 80% se déclarent soit très satisfait-e-s soit plutôt satisfait-e-s. L'enquête révèle donc un taux de satisfaction très élevé de la part des personnes sondé-e-s, ce qui est réjouissant. On remarque néanmoins qu'il n'existe pas de service qui fasse l'unanimité : pour chacun d'entre eux, des personnes se sont déclarées pas vraiment satisfaites et d'autres insatisfaites. Les éventuelles explications émises par ces personnes ont été transmises aux chef-fe-s de service pour analyse.

13. Satisfaction des contacts



Conclusion

Bien que le taux de réponses au questionnaire soit de 16% (860 personnes), l'enquête a fourni aux services et aux administrations des facultés des informations précieuses sur la manière dont leurs prestations sont perçues. Chaque chef-fe de service a reçu, en plus du présent rapport, un rapport

spécifique concernant les prestations offertes par son service, contenant les commentaires émis sur le service ainsi que, le cas échéant, les réponses aux questions spécifiques. Les décanats ont reçu, en plus du présent rapport, un rapport spécifique contenant les commentaires émis sur les prestations administratives de leur faculté. Les résultats de l'enquête servent à la réflexion sur l'amélioration continue des services.

L'interprétation des résultats de l'enquête et l'élaboration éventuelle de mesures d'amélioration relève de la compétence et de la responsabilité des chef-fe-s de service et des décanats. Sur la base des commentaires recueillis, plusieurs améliorations ont d'ores et déjà été mises en place ou sont en voie d'être concrétisées, notamment :

- Nouveau système de signalisation des pannes des photocopieurs, afin de les détecter et d'intervenir plus rapidement, ainsi que prévention des bourrages par l'utilisation d'une qualité différente de papier.
- Optimisation de la prise en charge des étudiantes et étudiants grâce à la gestion électronique des dossiers d'immatriculations et à la constitution d'un pool de personnes spécialement formées pour l'accueil au guichet.
- Modification de la procédure d'établissement des certificats de travail.
- Lancement d'un projet de directive de service liée à la tenue de la comptabilité destinée à clarifier les dépenses prises en charge par le budget Etat, ainsi que d'une procédure de révision du règlement sur les fonds de tiers.

Des commentaires ont également porté sur des secteurs qui n'entrent pas dans le champ de compétence des services et des facultés. Ils ont été relayés aux organes compétents (Commission de gestion de la Cité des étudiant-e-s pour ce qui concerne la restauration, FEN pour les demandes de soutien juridique aux étudiant-e-s).

Mettre en place des mesures d'amélioration et mesurer l'impact des changements implémentés prend du temps. Pour cette raison le Bureau qualité organisera l'enquête sur une base bisannuelle. La deuxième édition est prévue pour mars 2020. Sur la base de l'analyse de la première édition, le Bureau qualité envisage de mettre en place les mesures suivantes lors de la deuxième édition :

- Insister sur le traitement confidentiel des données auprès des personnes sondées : bien que la confidentialité des données ait été garantie et assurée durant la première édition, quelques retours ont montré qu'il subsiste des interrogations sur cet aspect. Lors de la 2^{ème} édition, les modalités de traitement des données feront l'objet d'explications détaillées afin d'entretenir la relation de confiance entre le Bureau qualité et la communauté universitaire.
- Trouver un moyen d'alléger le questionnaire, par exemple en posant moins de questions sur le profil des personnes sondées (ancienneté, etc.) et en laissant les participantes et participants au sondage choisir les services et administrations à propos desquels elles ou ils souhaitent s'exprimer.
- Encourager l'ensemble des services centraux à formuler des questions concernant leurs prestations spécifiques, car ce sont ces questions qui ont été considérées les plus utiles par les chef-fe-s de service concerné-e-s. Donner également la possibilité aux administrations des facultés de poser des questions spécifiques.
- Proposer une présentation des résultats aux chef-fe-s de service adaptée en fonction de leur besoins particuliers.

Pour le Bureau qualité, VFL, décembre 2018 – Commentaires ? Questions ? [Contactez-nous](#) !